شهبازی، رحیم؛ قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ ابراهیمی، اعظم (۱۴۰۰). رابطه مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت ارائه خدمات: نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای.
پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱ (۱)، ۸۳-۶۶.
DOI: 10.22067/infosci.2021.24068.0

رابطه مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت ارائه خدمات: نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای

رحیم شهبازی[1]، ابوالفضل قاسم‌زاده[2]، اعظم ابراهیمی[3]

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۱/۲۶ تاریخ پذیرش: ۹۹/۵/۲۹ نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

مقدمه: اخلاق حرفه‌ای و مهارت‌های ارتباطی کارکنان کتابخانه‌های عمومی می‌توانند در کیفیت خدمات مؤثر واقع شوند. هدف پژوهش حاضر تبیین نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای در رابطه کیفیت ارائه خدمات و ابعاد مهارت‌های ارتباطی است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر شیوه جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی و از نوع همبستگی مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش کارکنان و مراجعان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی بودند که با استفاده از جدول نمونه‌گیری کرجسی-مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۲۰۰ نفر کارمند و ۱۰۰۰ نفر مراجعه‌کننده (۵ نفر برای هر کارمند) انتخاب و پرسشنامه بین آنها توزیع و جمع‌آوری شد. در این پژوهش از پرسشنامه‌های محقق‌ساخته اخلاق حرفه‌ای با ۸ گویه، مهارت‌های ارتباطی با ۲۶ گویه و ۵ مؤلفه و کیفیت خدمات با ۱۰ گویه استفاده شد. این ابزارها، مبتنی بر پرسشنامه‌های اخلاق حرفه‌ای کادوزیر (۲۰۰۲)، مهارت ارتباطی کوئین‌دام (۲۰۰۴) و کیفیت خدمات لایب‌کوال (۲۰۰۳) بودند و ضرایب پایایی آنها به ترتیب ۰/۸۲،۰/۷۹ و ۰/۸۷ به دست آمدند. داده‌ها نیز با روش آزمون مدل‌یابی معادلات ساختاری و با کمک نرم‌افزار ایموس تحلیل گردید.

یافته‌ها: بر اساس یافته‌ها، میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی، اخلاق حرفه‌ای و کیفیت ارائه خدمات کارکنان نهاد کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی به ترتیب ۳/۵۹، ۳/۲۲ و ۳/۵۴ هستند. همچنین بر اساس یافته‌ها، رابطه معنی‌داری بین متغیر اخلاق حرفه‌ای و انواع مهارت‌های «بینش نسبت به فرآیند»، ارتباط توأم با

۱. استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، (نویسنده مسئول)، rshahbaz@gmail.com
۲. دانشیار علوم تربیتی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، ghasemzadee@yahoo.com
۳. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت اطلاعات، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، azamebrahimi89@gmail.com

قاطعیت، توانایی دریافت و ارسال پیام، مهارت گوش دادن مشاهده شد. بین متغیرهای اخلاق حرفه‌ای کتابداران و کیفیت ارائه خدمات آنان نیز ارتباط معنی‌داری به دست نیامد. همچنین، نتایج آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری نیز نشان داد که مدل ارائه شده در خصوص رابطه بین ابعاد مهارت‌های ارتباطی، اخلاق حرفه‌ای و کیفیت ارائه خدمات کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی از نیکویی برازش برخوردار است (GFI=0.972 ،CFI=978 ،RMSEA=0.052).

نتیجه: به‌طور کلی می‌توان گفت مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای به‌عنوان مهارت‌های اساسی کارکنان می‌توانند بر کیفیت ارائه خدمات تأثیرگذار باشند. بر این اساس، در فرایند به‌کارگیری افراد در پست‌های اداری مختلف، دارا بودن مهارت‌های ارتباطی و اخلاق باید به‌عنوان عوامل اثرگذار بر فرایندهای سازمانی و کیفیت خدمات مدنظر متولیان قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: مدل معادلات ساختاری، کیفیت خدمات، مهارت‌های ارتباطی، اخلاق حرفه‌ای، کتابخانه‌های عمومی

مقدمه و بیان مسأله

انسان به‌عنوان موجودی اجتماعی برای رفع نیازهای فردی و اجتماعی خود، نیازمند برقراری رابطه و تعامل با سایر افراد است (رابینز، ۱۳۷۸). در سازمان‌هایی مثل کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی فقدان یا ضعف در مهارت‌های ارتباطی می‌تواند افزایش هزینه‌ها و کاهش اثربخشی فعالیت‌ها را به‌دنبال داشته باشد (Chelladurai & Haggerty, 1991). در این گونه مراکز دارا بودن مهارت‌های برقراری ارتباط با دیگران (مراجعان، ناشران، همکاران و مدیران) بسیار ضروری به نظر می‌رسد. کارکنان کتابخانه‌ها با به‌کارگیری صحیح مهارت‌های ارتباطی (نظیر احترام به مراجعان، توجه و همدلی با آنها، پرسیدن سؤالات درست، گوش کردن فعال و استفاده از کلمات قابل فهم) می‌توانند رضایتمندی مراجعان و کیفیت خدمات را افزایش داده و مؤثر بودن خود را بیش از پیش تقویت نمایند (رهنما، فتاحی و دیانی، ۱۳۹۴).

علاوه بر داشتن مهارت‌های ارتباط مؤثر با دیگران، شاغلان حوزه اطلاعات و اطلاع‌رسانی در تعامل با افراد مختلف باید خوش اخلاق نیز باشند (رضوی، الهام‌پور و برکه باد، ۱۳۹۵؛ حسن‌مرادی، بهاگی و وفایی‌زاده، ۱۳۹۶؛ ناعمی و داورزنی، ۱۳۹۷). به اعتقاد موبرگ و سیبرایت[1] (۲۰۰۰) هیچ نهاد یا حرفه‌ای قادر نیست فارغ از اخلاق- که مرزهای سلوک و رفتار بهنجار را معین می‌کند، به حیات مشروع خود ادامه دهد. ضعف در نظام اخلاقیات باعث کاهش کیفیت خدمات و افزایش خسارت در سازمان‌ها می‌گردد. رعایت اخلاق حرفه‌ای نیز بر سازمان‌ها تأثیر شگرفی داشته و باعث بهبود ارتباطات، کیفیت ارائه خدمات، بهره‌وری و رضایت مراجعان می‌گردد (بیک‌زاد و همکاران، ۱۳۹۱؛ رضوی و همکاران، ۱۳۹۵).

1. Moberg & Seabright, 2000

میان صاحب‌نظران و مسئولین در ایران این نگرش عمومی مشاهده می‌شود که در جامعه ما اخلاق کاری و فرهنگ کار پایین‌تر از کشورهای توسعه یافته است (اسدی، راد و علیزاده‌اقدم، ۱۳۸۸؛ کاظم‌پور، چوپانی، رنجبر و هاشمی(۱۳۹۷). گریز از محل کار، بی‌انگیزگی، اتلاف وقت در محل کار، بهره‌وری پایین، پایین بودن ساعات مفید کار و سرگردانی ارباب رجوع در مراجعه به سازمان‌ها و ادارات از علائم ضعف اخلاق کار در جامعه هستند (غلامی، ۱۳۸۸). وقتی فرهنگ کار ضعیف باشد، ظرفیت کار، حس مسئولیت‌پذیری و به‌تبع آن کیفیت نیز افت پیدا می‌کند (کاظم‌پور و همکاران، ۱۳۹۷). به همین دلیل لازم است در کنار مهارت‌های ارتباطی، ضعف فرهنگ و اخلاق کار نیز به‌عنوان یک مسئله اجتماعی و اقتصادی تلقی شده و برای شناسایی بهتر وضع موجود از لحاظ اخلاق کار، عوامل مؤثر بر آن و کیفیت خدمات سازمان‌ها مطالعات بیشتری صورت پذیرد.

در زمینه مهارت‌های ارتباطی، اخلاق حرفه‌ای و کیفیت ارائه خدمات در داخل و خارج از کشور پژوهش‌های متعددی چه در حوزه علم اطلاعات و کتابخانه‌ها (قطب‌زاده اردکانی، ۱۳۹۳؛ فتاحی، دیانی و رهنما، ۱۳۹۲؛ شاه‌محمدی، ۱۳۸۹؛ زارع و افشار، ۱۳۹۴؛ کلکارنی و دشپانده، ۲۰۱۲) و یا سایر حوزه‌ها (سلاجقه و سیستانی، ۱۳۸۹؛ زلفعلی‌پورفر و خانبابایی؛ ۱۳۹۴؛ فولادی و نیازی، ۱۳۹۵؛ نظری، ۱۳۹۴؛ نظری، قاسمی و سهرابی، ۱۳۹۴؛ زبانی شادباد، حسنی و قاسم‌زاده، ۱۳۹۶؛ کاظم‌پور و همکاران، ۱۳۹۷؛ قاسم‌زاده، مهدیون، هدایتی و کاظم‌زاده، ۱۳۹۷؛ قلاوندی و احمدیان، ۱۳۹۶؛ گودرزی، نظری و احسانی، ۱۳۹۱؛ امینی، نجفی‌پور، ترکان و ابراهیمی‌نژاد، ۱۳۸۹؛ یزدانی و سلیمان‌پور، ۱۳۹۶؛ اونیان، آجیا، آدسینا و بامیدل[1]، ۲۰۱۴) انجام شده است. برای مثال، سلاجقه و سیستانی (۱۳۸۹) طی پژوهشی با عنوان بررسی رابطه میان اخلاق کاری و کیفیت خدمات در سازمان‌های دولتی شهر کرمان دریافتند که بین اخلاق حرفه‌ای و کیفیت ارائه خدمات در سازمان‌های دولتی شهر کرمان رابطه معنی‌داری وجود دارد. زلفعلی‌پورفر و خانبابایی (۱۳۹۴) نیز طی پژوهشی دریافتند که بین اخلاق حرفه‌ای و کیفیت ارائه خدمات کارکنان اداره ورزش و جوانان استان مازندران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین فولادی و نیازی (۱۳۹۵) طی پژوهشی دریافتند که بین رعایت اخلاق حرفه‌ای با کیفیت ارائه خدمات کارکنان به مشتریان در بانک مسکن همدان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

قطب‌زاده اردکانی (۱۳۹۳) طی پژوهشی دریافت میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی از حد متوسط بالاتر است. همچنین بر اساس یافته‌های آنان، بین مهارت‌های

1. Onoyeyan, Ajayi, Adesina & Bamidele, 2014

ارتباطی کتابداران بر اساس سن، رشته تحصیلی، مدرک و سابقه خدمت و جنسیت تفاوت معنی‌داری وجود دارد. البته بین مهارت‌های ارتباطی و کیفیت خدمات کارکنان در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی رابطه معنی‌داری مشاهده نشد. فتاحی و همکاران (۱۳۹۲) نیز طی تحقیقی دریافتند که بین مهارت‌های ارتباطی کارکنان و میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات ارائه شده توسط آنان، رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین، شاه‌محمدی (۱۳۸۹) طی تحقیقی دریافت که تلاش کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در جهت اجرای اصول اخلاق حرفه کتابداری از حد متوسط بالاتر بوده است.

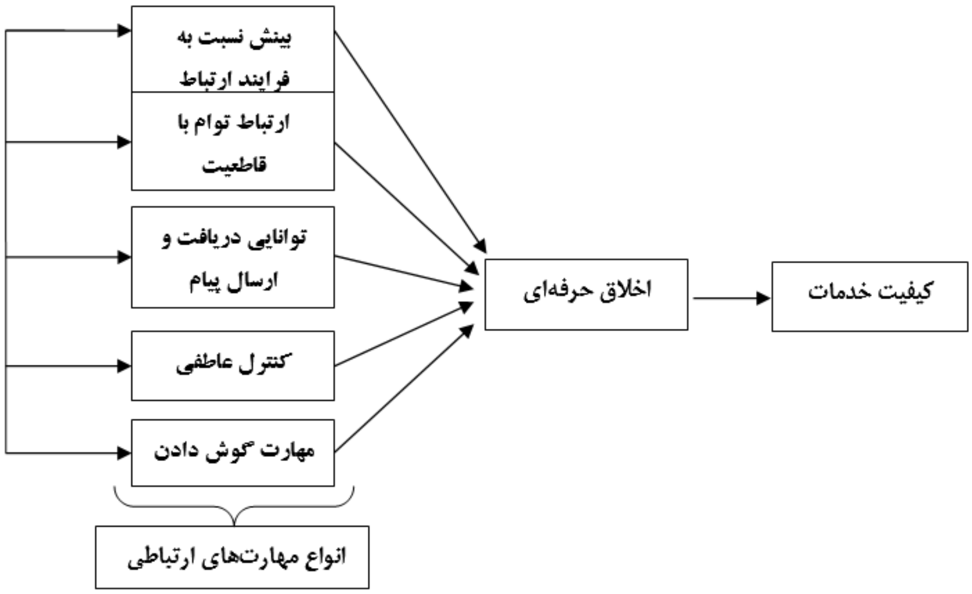
زارع و افشار (۱۳۹۴) طی تحقیقی دریافت که حدود ۷۴ درصد کتابداران کتابخانه‌های عمومی با اصول اخلاقی آشنایی دارند و حدود ۶۰ درصد خود را متعهد به اصول اخلاق حرفه‌ای می‌دانند. قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۷) نیز طی تحقیقی با عنوان «نقش توسعه حرفه‌ای و اخلاق کار بر تعهد سازمانی و میل به ماندن کارکنان کتابداری شهر تبریز» دریافتند که اخلاق حرفه‌ای نقش میانجی در رابطه بین توسعه حرفه‌ای با تعهد و میل به ماندن ایفا می‌کند.

همچنین کلکارنی و دشپانده[1] (۲۰۱۲) طی پژوهشی دریافتند که در کتابخانه‌های هند کیفیت خدمات در کلیه ابعاد از حد متوسط بالاتر بوده و مهارت‌های ارتباطی نقش مهمی در افزایش کیفیت ارائه خدمات دارند. برودی، فلیس و مارشال[2] (۲۰۰۶) نیز بر اساس مطالعات خود دریافتند که شیوه ارتباط و نوع برخورد کتابداران با مراجعان تأثیر مهمی بر کیفیت خدمات دارد. همچنین گرولیموز و کونستا[3] (۲۰۰۸) در تحقیق خود دریافتند که در بیش از ۶۰ درصد از آگهی‌های استخدام، داشتن مهارت در برقراری ارتباط به‌عنوان عنصری اساسی برای موفقیت در استخدام در عصر حاضر برای کتابداران در نظر گرفته شده است. در پژوهش‌های شانون[4] (۲۰۰۹) و چاونر و اولیور[5] (۲۰۱۳) نیز دارا بودن مهارت در برقراری ارتباط جزو مهارت‌های ضروری برای موفقیت کتابداران کتابخانه‌ها، کیفیت خدمات و رضایتمندی مراجعان بیان شده است.

بررسی ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که تاکنون نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای در روابط بین کیفیت خدمات و مهارت‌های ارتباطی کارکنان کتابخانه‌های عمومی در قالب مدل معادلات ساختاری مورد بررسی قرار نگرفته است. با عنایت به این مسئله و نیز قابلیت‌های مدل‌یابی معادلات ساختاری در مقایسه با روش‌های سنتی (علوی، ۱۳۹۲)، هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی و تبیین نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای در رابطه

1. Kulkarni & Deshpande, 2012
2. Braody, Felice & Marshall, 2006
3. Gerolimos & Konsta, 2008
4. Shannon, 2009
5. Chawner & Oliver, 2013

کیفیت خدمات کتابخانه و ابعاد مهارت‌های ارتباطی است. با توجه به اهمیت هر یک از این متغیرها در بهبود عملکرد نیروی انسانی می‌توان با اندازه‌گیری و بررسی رابطه هر یک از متغیرها با یکدیگر به اتخاذ راهبردهای کارکردی در جهت تقویت پیامدهای توسعه حرفه‌ای اقدام نمود و باعث هر چه بهتر شدن عملکرد کارکنان کتابخانه‌ها شد.در مجموع بر اساس آنچه بیان گردید، مدل مفهومی پژوهش حاضر در قالب شکل ۱ ارائه می‌گردد.



شکل ۱. مدل مفهومی روابط بین مهارت‌های ارتباطی، اخلاق حرفه‌ای و کیفیت خدمات (برگرفته از قطب‌زاده اردکانی، ۱۳۹۳؛ فولادی و نیازی، ۱۳۹۵؛ رضوی و همکاران، ۱۳۹۵؛ طری، ۱۳۹۶؛ ناعمی و داورزنی، ۱۳۹۷)

مبتنی بر مدل مفهومی پژوهش حاضر (شکل ۱)، سؤال اصلی این است که آیا اثر علّی ابعاد مهارت‌های ارتباطی بر کیفیت ارائه خدمات از طریق اخلاق حرفه‌ای کارکنان میانجیگری می‌شود؟ بر این اساس سؤال فرعی و فرضیه‌های زیر در این پژوهش مطرح هستند:

۱. وضعیت مهارت‌های ارتباطی، اخلاق حرفه‌ای، و کیفیت ارائه خدمات کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی چگونه است؟

۲. بین انواع (مؤلفه‌های) مهارت‌های ارتباطی (بینش نسبت به فرآیند، ارتباط توأم با قاطعیت، توانایی دریافت و ارسال پیام، گوش دادن، و کنترل عاطفی) و اخلاق حرفه‌ای کتابداران کارکنان

کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی رابطه علّی معنی‌داری وجود دارد.

۳. بین اخلاق حرفه‌ای کتابداران و کیفیت ارائه خدمات آنها در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی رابطه علّی معنی‌داری وجود دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری است.

در مدل مفهومی پژوهش حاضر، انواع (ابعاد) مهارت‌های ارتباطی متغیرهای درون‌زا، اخلاق حرفه‌ای متغیر میانجی و کیفیت خدمات متغیر برون‌زا است. جامعه آماری اول این پژوهش کلیه کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی اعم از کتابدار و غیرکتابدار (غیر از نگهبان و خدمات) در سال ۱۳۹۸ (به تعداد ۳۸۷ نفر) بودند. برای گردآوری اطلاعات، پرسشنامه‌ها بین ۲۰۰ کارمند و به‌صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده توزیع و عودت داده شدند. کفایت حجم نمونه نیز بر اساس توان آماری بالاتر از ۰/۸ و سطح معنی‌داری نزدیک به صفر در تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها مورد تائید قرار گرفت. جامعه آماری دوم پژوهش حاضر نیز، مراجعان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی بودند. بر این اساس، هر کارمندی که پرسشنامه مربوط به خود را پاسخ می‌داد پرسشنامه مربوط به مراجعان نیز، در بین پنج نفر از مراجعه‌کنندگان همان کارمند پخش می‌شد. با توجه به اینکه ۲۰۰ نفر از کارمندان پرسشنامه‌ها را تکمیل کرده بودند نمونه مراجعان شامل ۱۰۰۰ نفر شد که به‌صورت نمونه در دسترس انتخاب شدند.

در این پژوهش از پرسشنامه‌های محقق‌ساخته اخلاق حرفه‌ای با ۸ گویه، مهارت‌های ارتباطی با ۲۶ گویه و ۵ مؤلفه (گوش دادن، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، کنترل عاطفی و ارتباط توأم با قاطعیت) و کیفیت خدمات با ۱۰ گویه استفاده شد. این ابزارها، به ترتیب مبتنی بر پرسشنامه‌های کادوزیر[1]، کوئین‌دام[2] و لایب‌کوال[3] با کمی جرح و تعدیل بودند که روایی و پایایی این‌ها قبلاً در مطالعات مختلفی (جباری‌فر، خلیفه‌سلطانی و حسین‌پور، ۱۳۹۰؛ مهاجران و شهودی (۱۳۹۳)؛ قاسم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۷؛ قنبری، اردلان، بهشتی‌راد و سلطانزاده، ۱۳۹۴؛ رضوی و همکاران، ۱۳۹۵؛ دانشور، ۱۳۹۵؛ یزدانی و همکاران، ۱۳۹۶؛ حسن‌مرادی و همکاران، ۱۳۹۶؛ شاقوزایی، مرزیه و ناستی‌زایی، ۱۳۹۷) بررسی و تأیید شده بود.

1. Cadozier's Professional Ethics Questionnaire (2002)
2. Communication Skills Test-Revised (CSTR) Queendom (2004)
3. LibQual (2003)

برای بررسی مجدد پایایی ابزارهای گردآوری اطلاعات از آلفای کرونباخ استفاده شد و به ترتیب مقادیر قابل قبول یعنی ۰/۸۴، ۰/۸۶ و ۰/۸۲ به دست آمدند (جدول ۱). همچنین مقدار AVE[1] (میانگین واریانس استخراجی) تمامی شاخص‌های پژوهش بالاتر از مقدار ۰/۵ بود که روایی قابل قبول همگرایی سؤالات پرسشنامه را نشان می‌داد.

جدول ۱. جدول مقادیر آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و میانگین واریانس استخراجی برای متغیرهای تحقیق

شاخص	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	AVE
مهارت‌های ارتباطی	۰/۸۶۳	۰/۸۲۳	۰/۵۵۷
اخلاق حرفه‌ای	۰/۷۷۵	۰/۷۹۴	۰/۵۱۴
کیفیت خدمات	۰/۸۳۸	۰/۸۷۲	۰/۵۱۳

گرچه همه گویه‌های پرسشنامه‌ها از ابزارهای استاندارد استخراج شده بودند، لیکن با توجه به این واقعیت که پرسشنامه‌ها متأثر از عوامل فرهنگی، اجتماعی و مکانی هستند، از رواسازی تحلیل عاملی برای بررسی کفایت داده‌ها استفاده شد. این تحلیل به شیوه تحلیل اکتشافی به روش مؤلفه‌های اصلی (با چرخش واریماکس) انجام شد. مقدار ضریب KMO (ضریب کفایت نمونه‌گیری) برابر با ۰/۸۵۴، مقدار خی آزمون کرویت بارتلت برابر با ۳۵۲۰/۳۶۷ و نتایج معنی‌دار ۰/۰۰۰ به دست آمد که نشانه کفایت نمونه و متغیرهای نمونه برای انجام تحلیل و بررسی مدل بود. در ضمن، در این تحقیق از آمار توصیفی و آمار استنباطی و برای تحلیل داده‌ها نیز از نرم‌افزار ایموس[2] استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش، جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده شد. سطح معنی‌داری به دست آمده برای تمامی متغیرها بزرگتر از ۰/۰۵ بود و نرمال بودن آنها را نشان می‌داد.

در پاسخ به سؤال فرعی پژوهش، یافته‌ها نشانگر آن است که میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی، اخلاق حرفه‌ای و کیفیت خدمات کارکنان کتابخانه‌های عمومی به ترتیب ۳/۵۹، ۳/۲۲ و ۳/۵۴ بوده و از حد متوسط بالاتر هستند. در ارتباط با سؤال اصلی پژوهش نیز، مقدار خی‌دو ۱۴/۰۱۶، درجه آزادی ۶ و مقدار حاصل تقسیم خی‌دو بر درجه آزادی (Chi-Square/df) برای مدل مفهومی عدد ۲/۳۳۶ به دست آمد که

1. Average Variance Extracted (AVE)
2. Amos Software

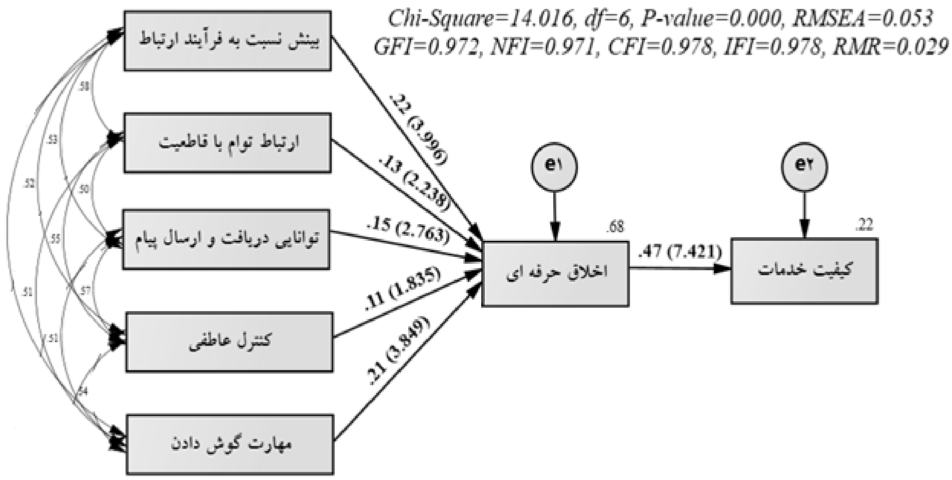
مقادیر قابل قبولی به‌شمار می‌روند. همچنین خروجی مدل مقدار شاخص برازندگی ریشه میانگین مجذورات تقریب خطا (RMSEA) برابر با ۰/۰۵۳ بوده که رقم قابل قبولی است (شکل ۲ و جدول ۲). این یافته‌ها نشانگر آن است که داده‌های مشاهده شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی پژوهش بوده و مدل از نیکویی برازش برخوردار است (GFI=0.972 & CFI=978). لازم به توضیح است که یکی از شاخص‌های مهم برازندگی مدل‌های معادلات ساختاری، شاخص برازندگی ریشه میانگین مجذورات تقریب خطا (RMSEA) بوده و برای مدل‌های دارای برازندگی خوب باید مقدار آن کمتر از ۰/۰۸ باشد. در ضمن، مدلی را که عدد میانگین خطای مجذورات آن بیشتر از مقدار ۰/۰۸ باشد گفته می‌شود از برازش ضعیفی برخوردار است. شاخص دیگر برازندگی مدل، «حاصل تقسیم مقدار کای دو بر درجه آزادی» است که این مقدار نیز نباید بیشتر از ۳ باشد (هومن، ۱۳۹۷).

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل ساختاری

شاخص برازش	نام شاخص	مقدار مطلوب	نتیجه
Chi-Square/ df	شاخص مجذور کای	<۳/۰۰	۲/۳۳۶
RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	<۰/۰۸	۰/۰۵۳
RMR	شاخص میانگین مجذور باقی‌مانده‌ها	<۰/۰۵	۰/۰۲۹
GFI	شاخص نیکویی برازش	>۰/۹۰	۰/۹۷۲
NFI	شاخص نرم شده برازندگی	>۰/۹۰	۰/۹۷۱
CFI	شاخص برازش تطبیقی	>۰/۹۰	۰/۹۷۸
IFI	شاخص برازندگی فزاینده	>۰/۹۰	۰/۹۷۸

در پاسخ به فرضیه اول پژوهش، مطابق با خروجی‌های معادلات ساختاری (شکل ۲ و جدول ۳)، رابطه معنی‌داری بین متغیر اخلاق حرفه‌ای و انواع مهارت «بینش نسبت به فرآیند» (β=0.22, t=3/99)، ارتباط توأم با قاطعیت (β=0.13, t=2/238)، توانایی دریافت و ارسال پیام (β=0.15, t=2/76)، مهارت گوش دادن (β=0.21, t=3/84) کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی وجود دارد (شکل ۲ و جدول ۳). البته ما بین متغیر کنترل عاطفی و اخلاق حرفه‌ای (β=0.11, t=1/83) رابطه معنی‌داری مشاهده نشد. لازم به توضیح است که در تحلیل مدل معادلات ساختاری و رابطه بین متغیرها، ارزش t معنی‌دار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان می‌دهد. اگر مقدار t بیشتر از ۱/۹۶ باشد اثر مثبت و معنی‌دار و اگر بین ۱/۹۶+ تا ۱/۹۶- باشد اثر معنی‌داری وجود ندارد (هومن، ۱۳۹۷).

در پاسخ به فرضیه دوم پژوهش، یافته‌ها نشانگر ارتباط معنی‌دار بین متغیرهای اخلاق حرفه‌ای کتابداران و کیفیت ارائه خدمات (β=0.47, t=7/42) است. به بیان دیگر، تغییر در اخلاق کارکنان کتابخانه‌ها باعث تغییر در کیفیت ارائه خدمات آنان می‌شود.



شکل ۲. ضرایب تخمین استاندارد و آماره معنی‌داری روابط متغیرهای الگوی مفروض

جدول ۳. نتایج حاصل از ارزیابی مدل معادلات ساختاری و تأثیر مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر اخلاق حرفه‌ای (به‌طور مستقیم) و کیفیت خدمات (به‌طور غیرمستقیم)

شماره فرضیه	مسیر فرضیه: از متغیر	مسیر فرضیه: به متغیر	ضریب مسیر (β)	مقدار معنی‌داری (t-value)	نتیجه بررسی
۱	مهارت‌های ارتباطی		۰/۲۳	۳/۷۸۴	تأیید فرضیه
۲	بینش نسبت به فرایند ارتباط	اخلاق حرفه‌ای	۰/۲۲	۳/۹۹۶	تائید فرضیه
۲	ارتباط توأم با قاطعیت		۰/۱۳	۲/۲۳۸	تائید فرضیه
۲	توانایی دریافت و ارسال پیام		۰/۱۵	۲/۷۶۳	تائید فرضیه
۲	مهارت گوش دادن		۰/۲۱	۳/۸۴۹	تائید فرضیه
۲	کنترل عاطفی		۰/۱۱	۱/۸۳۵	رد فرضیه
۳	اخلاق حرفه‌ای	کیفیت خدمات	۰/۴۷	۷/۴۲۱	تائید فرضیه

نتیجه

تحقیق حاضر با هدف تبیین نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای در رابطه مهارت‌های ارتباطی با کیفیت ارائه خدمات در بین کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی انجام گرفت. برخی از محققان به‌طور جداگانه به مطالعه رابطه بین متغیرهای مورد نظر پرداخته بودند، با این حال، این پژوهش اولین تلاشی است که رابطه بین این سه متغیر را با استفاده از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار داده است.

یافته‌ها نشان داد که وضعیت مهارت‌های ارتباطی، اخلاق حرفه‌ای و کیفیت ارائه خدمات کارشناسان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی بالاتر از حد متوسط است. همسو با این یافته‌ها، پژوهش رداد و قطب‌زاده (۱۳۹۶) نشان داد که میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی از حد متوسط بالاتر است. در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران نیز تلاش کتابداران در جهت اجرای اصول اخلاق حرفه کتابداری از حد متوسط بالاتر بود (شاه‌محمدی، ۱۳۸۹). پژوهش زارع و افشار (۱۳۹۴) نیز نشان داد که آشنایی کتابداران کتابخانه‌های عمومی اصفهان با اصول اخلاقی از حد متوسط بالاتر است. کلکارنی و دشپانده (۲۰۱۲) نیز طی تحقیقی دریافتند که در کتابخانه‌های عمومی هند، کیفیت خدمات کارکنان از حد متوسط بالاتر بوده و مهارت‌های ارتباطی آنها نقش مهمی در افزایش کیفیت خدمات داشته است. نظر به اهمیت مهارت‌های ارتباطی و اخلاق در افزایش رضایت مراجعان و کیفیت خدمات، مدیران کتابخانه‌ها باید در توانمندسازی کارکنان و رسیدن به وضع مطلوب بیش از بیش تلاش نمایند.

یافته‌ها همچنین نشان داد که بین متغیرهای مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای ارتباط معنی‌داری وجود دارد. همسو با این یافته، پژوهش ططری (۱۳۹۶) نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای کارکنان در آموزش و پرورش رابطه معنی‌داری وجود دارد. در پژوهشی تاحدودی مشابه نیز، امینی و همکاران (۱۳۸۹) طی تحقیقی دریافتند که بین مهارت‌های ارتباطی و عملکرد آموزشی اساتید دانشگاه رابطه معنی‌داری وجود دارد. در پژوهش فتاحی و همکاران (۱۳۹۲) نیز بین مهارت‌های ارتباطی کارکنان و میزان رضایتمندی از خدمات ارائه شده، رابطه معنی‌داری مشاهده شده بود.

همچنین بر اساس یافته‌ها، بین متغیرهای اخلاق حرفه‌ای و کیفیت ارائه خدمات ارتباط معنی‌داری مشاهده شد. به عبارت دیگر، با افزایش سطح متغیر اخلاق حرفه‌ای در کتابداران مورد بررسی، سطح کیفیت ارائه خدمات نیز افزایش می‌یافت. این یافته‌ها، با نتایج حاصل از پژوهش‌های شاه‌محمدی (۱۳۸۹)، محمودی (۱۳۸۸)، سلاجقه و سیستانی (۱۳۸۹)؛ زلفعلی‌پورفر و خانبابایی (۱۳۹۴)، فولادی و نیازی (۱۳۹۵)، قلاوندی و احمدیان (۱۳۹۶)، قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۷)، زبانی شادباد و همکاران (۱۳۹۶) همسو است. در این

پژوهش‌ها، به نقش اساسی اخلاق حرفه‌ای در کیفیت خدمات و رضایت مراجعان تأکید شده است. البته مغایر با یافته‌های پژوهش حاضر زارع و افشار (۱۳۹۴) دریافتند که بین متغیر اخلاق حرفه‌ای و کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

یافته‌ها نشان داد که مقادیر دو شاخص RMSEA و «خی دو بر درجه آزادی» و نیز باقی مقادیر شاخص‌های برازندگی تا حدود زیادی منطبق بر مدل مفهومی پژوهش بوده و مدل ارائه شده از نیکویی برازش برخوردار است. به بیان دیگر، نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای در رابطه مهارت‌های ارتباطی و کیفیت ارائه خدمات تائید شد. تاکنون، پژوهشی که این سه متغیر را با هم بررسی کرده باشد انجام نشده ولی رابطه دو به دو این‌ها باهم بررسی شده است. برای مثال، در پژوهش ططری (۱۳۹۶) تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر اخلاق حرفه‌ای و به‌تبع آن رضایت شغلی مورد تأیید قرار گرفته است. در پژوهش قنبری و همکاران (۱۳۹۴) نیز نتایج الگویابی معادلات ساختاری نشان داد که اخلاق حرفه‌ای بر کیفیت ارائه خدمات اساتید تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. پژوهش نظری (۱۳۹۴) و آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که مدل ارائه شده در خصوص رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی از نیکویی برازش برخوردار است. بر اساس پژوهش گودرزی و همکاران (۱۳۹۱) نیز مهارت‌های ارتباطی به میزان (۰/۸۹) بر تقویت مهارت‌های مدیریتی و بهبود امور مؤثر بودند.

در دنیای کنونی اهمیت منابع انسانی در شکل‌گیری، رشد، توسعه و بقای سازمانی بر کسی پوشیده نیست. نیروهای انسانی شایسته و کارآمد جزو عوامل اصلی دستیابی سازمان به اهداف به‌شمار می‌روند. علت چنین نگرشی نیز، وجود مجموعه‌ای از ویژگی‌ها در منابع انسانی است که به‌عنوان ابزار رقابتی برای هر سازمانی عمل می‌کنند (ابراهیمی‌نژاد و تقوی، ۱۳۹۴). برخورداری سازمان‌ها از اخلاق مطلوب باعث توجه به منافع ذینفعان، کاهش هزینه‌های ناشی از کنترل، بهبود روابط، ارتقاء تفاهم در محیط‌های کاری، کاهش تعارضات و بهبود عملکرد تیمی می‌گردد (کریمی، ۱۳۹۸). اگر شرایطی فراهم آید تا کارکنان مهارت‌های ارتباطی و اخلاق کاری خود را بهبود بخشند کیفیت ارائه خدمات سازمان نیز بهتر خواهد یافت. البته در کنار این عوامل، به نظر می‌رسد احساس عدالت و رضایت نسبت به حقوق و مزایای دریافتی توسط کارکنان نیز در افزایش میل و علاقه به خدمت و تقویت بیش از پیش سازمان مؤثر هستند.

در این پژوهش ضمن تأیید رابطه بین مهارت ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای با کیفیت ارائه خدمات، مدل ساختاری روابط بین آنها با توجه به معیارهای برازش مورد تأیید قرار گرفت. به‌طور خلاصه طبق یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان ادعا کرد که نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای در رابطه مهارت‌های ارتباطی و

کیفیت خدمات تائید می‌شود؛ به بیان دیگر، مهارت‌های ارتباطی بر تقویت اخلاق حرفه‌ای اثرگذار بوده و این هم به‌تبع خود بر میل افراد به ارائه خدمات با کیفیت‌تر تأثیرگذار است. به هر حال، اگرچه نتایج حاکی از روابط بین متغیرهای پژوهش بود؛ اما در عین‌حال این پژوهش نیز همانند هر تحقیق دیگری با محدودیت‌هایی مواجه بود که توجه به آنها می‌تواند در نگاه واقع‌بینانه‌تر به نتایج مفید باشند. یکی از محدودیت‌های اصلی پژوهش حاضر کم‌علاقگی و بی‌انگیزگی کارکنان در تکمیل پرسشنامه‌های پژوهش بود. بر اساس پژوهش حاضر و یافته‌های آن به ترتیب پیشنهادهای کاربردی و پژوهشی زیر ارائه می‌گردند:

۱. برای بهبود وضعیت مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای کارکنان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی برنامه‌ریزی‌های لازم توسط متولیان امر صورت پذیرد. در این راستا، برگزاری دوره‌های آموزشی تعامل بین فردی و اخلاق حرفه‌ای و روزآمد نگه داشتن دانش کتابداران در بهبود وضع موجود مؤثر خواهد بود.
۲. پایش دوره‌ای رفتارهای اخلاقی کارکنان و ارائه تصویری از وضعیت رعایت اصول اخلاقی از دیدگاه مراجعان و مدیران کتابخانه‌ها
۳. انجام پژوهشی مشابه پژوهش حاضر در سایر کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی کشور و مقایسه آنها با یکدیگر
٤. با توجه به نقش معنادار مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای در کیفیت ارائه خدمات، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های دیگری به طراحی الگوی استاندارد مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای برای کارکنان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی پرداخته شود.

منابع

ابراهیمی‌نژاد، مهدی؛ تقوی، علی (۱۳۹۴). بررسی و سنجش رابطه اخلاق کسب و کار و رضایت مشتری. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۸(۲۸)، ۱۰۵-۸۷. بازیابی شده در ۸ اسفند ۱۳۹۹ از https://jmr.usb.ac.ir/article_2242.html

امیری، علینقی؛ همتی، محمد؛ مبینی، مهدی (۱۳۸۹). اخلاق حرفه‌ای؛ ضرورتی برای سازمان. *معرفت اخلاقی*، ۱(۴)، ۱۵۹-۱۳۷. بازیابی شده در ۸ تیر ۱۳۹۹ از: http://marefateakhlagi.nashriyat.ir/node/35

امینی، میترا؛ نجفی‌پور، صدیقه؛ نیلوفر، ترکان؛ ابراهیمی‌نژاد، فاطمه (۱۳۸۹). رابطه مهارت‌های ارتباطی با عملکرد آموزشی اساتید دانشگاه علوم پزشکی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی بابل*، ۱۲(۱)، ۱۱۲-۱۰۰. بازیابی شده در ۱۲ مرداد ۱۳۹۹ از: http://jbums.org/article-1-3589-fa.html

اسدی، حسین؛ راد، فیروز؛ علیزاده‌اقدم، محمدباقر (۱۳۸۸). بررسی اخلاق کار با تأکید بر عوامل سازمانی: مطالعه موردی کارکنان دانشگاه‌های دولتی کلان‌شهر تبریز. *مطالعات جامعه‌شناسی*، ۲(۵)، ۴۴-۲۹. بازیابی شده در ۸ خرداد ۱۴۰۰ از: http://jss.iaut.ac.ir/article_520989.html

بیک‌زاد، جعفر؛ صادقی، محمد، ابراهیم‌پور، داود (۱۳۹۱). تأثیر عوامل سازمانی بر رشد اخلاق حرفه‌ای کارکنان. *اخلاق در علوم و فنّاوری*، ۷ (۲)، ۶۶-۵۷. بازیابی شده در ۱۲ فروردین ۱۴۰۰ از:
http://ethicsjournal.ir/article-1-698-fa.html

جباری‌فر، سیدابراهیم؛ خلیفه‌سلطانی، فخری‌السادات؛ حسین‌پور، کبری (۱۳۹۰). ارزیابی مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای دانشجویان و دستیاران تخصصی دانشکده دندان پزشکی اصفهان. *مجله دانشکده دندان پزشکی اصفهان*، ۷(۵)، ۷۸۱ – ۷۷۰. بازیابی شده در ۱۲ تیر ۱۳۹۹ از:
http://jids.journalonweb.ir/index.php/jids/article/view/453

حسن‌مرادی، نرگس؛ بهاگی، حسن؛ وفایی‌زاده، مهدی (۱۳۹۶). بررسی رابطه ابعاد اخلاق حرفه‌ای مدیران با مؤلفه‌های تعهد سازمانی کارکنان. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۳۲، ۵۴- ۳۲. بازیابی شده در ۹ خرداد ۱۴۰۰ از
https://jcoc.sbu.ac.ir/issue_14559_14569.html

خلفی، منیژه (۱۳۹۷). *بررسی مهارت‌های ارتباطی و عوامل مرتبط با آن در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر زنجان*. دومین کنفرانس ملی دانش و فناوری، روانشناسی و علوم تربیتی و جامعه‌شناسی ایران. بازیابی شده در ۱۲ خرداد ۱۴۰۰ از : https://civilica.com/doc/778481

دانشور، محمود (۱۳۹۵). *رابطه مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای با فرسودگی شغلی کارکنان اداره آموزش وپرورش شهرستان مروست*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد مرودشت، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. بازیابی شده در ۸ خرداد ۱۴۰۰ از: https://elmnet.ir/Article/10973893-94171

رابینز، پی. (۱۳۷۸). *رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها، کاربردها*. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

رامین‌مهر، خلیل؛ چارستاد، پروانه (۱۳۹۲). *روش تحقیق کمی با کاربرد مدلسازی معادلات ساختاری (نرم‌افزار لیزرل)*. تهران: انتشارات ترمه.

رداد، ایرج؛ قطب‌زاده اردکانی، مصطفی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی). *مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات (علوم تربیتی و روانشناسی)*، ۲۴(۳)، ۱۱۰- ۹۱. بازیابی شده در ۶ خرداد ۱۴۰۰ از
https://slis.scu.ac.ir/article_13539.html

رضوی، سیدعباس؛ الهام‌پور، حسین؛ برکه باد، احسان (۱۳۹۵). بررسی وضعیت اخلاق حرفه‌ای مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز. *نامه آموزش عالی*، ۹(۳۵)، ۵۴- ۲۷. بازیابی شده در ۶ خرداد ۱۴۰۰ از
http://journal.sanjesh.org/article_24496.html

رهنما، ساناز؛ فتاحی، رحمت‌الله؛ محمدحسین، دیانی (۱۳۹۴). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از

مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد. *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۰(۳)، ۸۹۸-۸۷۵ بازیابی شده در ۱۲ تیر ۱۳۹۹ از
http://jipm.irandoc.ac.ir/article-۱-۲۶۵۶-fa.html

زارع، ملیحه؛ افشار، ابراهیم (۱۳۹۴). اخلاق حرفه‌ای و رابطه آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران، *اخلاق در علوم و فناوری*، ۱۰(۴)، ۸۴-۷۵. بازیابی شده در ۸ مرداد ۱۳۹۹ از
http://ethicsjournal.ir/article-1-180-fa.pdf

زبانی شادباد، محمدعلی؛ حسنی، محمد؛ قاسم‌زاده، ابوالفضل (۱۳۹۶). نقش اخلاق حرفه‌ای در پیامدهای فردی و سازمانی. *فصلنامه اخلاق پزشکی*، ۱۱(۴۰)، ۶۲- ۵۳. بازیابی شده در ۱۲ آبان ۱۳۹۹ از
https://doi.org/10.22037/mej.v11i40.17903

زلفعلی‌پورفر، فاطمه؛ خانبابایی، شهریار (۱۳۹۴). *بررسی رابطه اخلاق کاری و کیفیت خدمات‌رسانی در ادارات ورزش و جوانان استان مازندران*. کنفرانس بین‌المللی دست‌آوردهای نوین پژوهشی مدیریت حسابداری اقتصاد، ۱۳۹۴، تهران، موسسه آموزش عالی نیکان. بازیابی شده در ۷ خرداد ۱۴۰۰ از
https://civilica.com/doc/406980

سلاجقه، سنجر؛ سیستانی، فاطمه (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان اخلاق کار و کیفیت خدمات در سازمان‌های دولتی شهر کرمان. *همایش ملی چالش‌های مدیریت و رهبری در سازمان‌های ایران*،۲۴ تیر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اصفهان. بازیابی شده در ۱۲ مرداد ۱۳۹۹ از: https://civilica.com/doc/91386

شاقوزایی، فرزانه؛ مرزیه، افسانه؛ ناستی‌زایی، ناصر (۱۳۹۷). رابطه فرهنگ سازمانی و اخلاق حرفه‌ای از دیدگاه اعضاء هیات علمی رابطه اخلاق حرفه‌ای با کفایت اجتماعی و عملکرد شغلی مطالعه ی کارکنان سازمان فنی و حرفه‌ای شهرستان زاهدان. *مجله پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۳۹، ۱۳۴- ۱۱۳. بازیابی شده در ۱۱ خرداد ۱۴۰۰ از:https://dx.doi.org/10.22111/jmr.2018.4013

شاه‌محمدی، سمیه (۱۳۸۹). *بررسی ابعاد اجرای اصول اخلاق حرفه‌ای کتابداری و اطلاع‌رسانی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. بازیابی شده در ۱۲ مرداد ۱۳۹۹ از
https://www.virascience.com/thesis/523828

ططری، منوچهر (۱۳۹۶). ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی و اخلاق کاری مدیران تربیت‌بدنی آموزش و پرورش استان‌های غرب کشور با رضایتمندی دبیران. *فصلنامه علمی-پژوهشی پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، ۶(۳)، ۱۹*-۱۱. بازیابی شده در ۱۲ دی ۱۳۹۹ از
http://arsmb.journals.pnu.ac.ir/article_4380.html

علوی، موسی (۱۳۹۲). مدل‌یابی معادلات ساختاری در پژوهش‌های مرتبط با آموزش علوم سلامت: معرفی روش و کاربرد آن. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۶(۱۳)، ۵۳۰-۵۱۹. بازیابی شده در ۱۲ مرداد ۱۳۹۹ از
http://ijme.mui.ac.ir/article-۱-۲۲۲۸-fa.html

غلامی، علیرضا (۱۳۸۸). اخلاق سازمانی: مشکلات، موانع و راه کارها. *فصلنامه علمی توسعه سازمانی پلیس*، ۶(۲۵)، ۶۵-۸۵. بازیابی شده در ۱۲ تیر ۱۳۹۹ از: http://pod.jrl.police.ir/article_9410.html

فتاحی، رحمت‌الله؛ دیانی، محمدحسین؛ رهنما، ساناز (۱۳۹۲). بررسی میزان رضایتمندی کاربران از تمایل با کتابداران و تعیین عوامل مؤثر بر آن: مطالعه موردی دانشگاه فردوسی مشهد، *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۶(۲)، ۲۱۶- ۱۹۷. بازیابی شده در ۱۲ آذر ۱۳۹۹ از: http://lis.aqr-libjournal.ir/article_42633.html

فولادی، مهرداد؛ نیازی، ناصر (۱۳۹۵). بررسی رابطه رعایت اخلاق حرفه‌ای با کیفیت ارائه خدمات در بانک مسکن استان همدان. *اولین همایش ملی آینده‌پژوهی، علوم انسانی و امنیت اجتماعی*، لرستان، دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی استان لرستان. بازیابی شده در ۸ مرداد ۱۳۹۹ از: https://civilica.com/doc/668289

قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ مهدیون، روح‌الله؛ هدایتی، عزیز؛ کاظم‌زاده، مهدی (۱۳۹۷). نقش توسعه حرفه‌ای و اخلاق کار بر تعهد سازمانی و میل به ماندن کارکنان کتابداری شهر تبریز. *فصلنامه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۵۲(۳)، ۹۸- ۸۱. بازیابی شده در ۴ خرداد ۱۴۰۰ از https://jlib.ut.ac.ir/article_70164.html

قطب‌زاده‌اردکانی، مصطفی (۱۳۹۳). *بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی با کیفیت ارائه خدمات آن‌ها*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته: علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه بین‌المللی امام رضا علیه‌السلام، دانشکده ادبیات و علوم انسانی. بازیابی شده در ۱۲ مهر ۱۳۹۹ از https://elmnet.ir/article/10932015-61091

قلاوندی، حسن؛ احمدیان، زکریا (۱۳۹۶). الگوی علّی روابط اخلاق حرفه‌ای، سلامت سازمانی و کیفیت زندگی کاری در نظام آموزش عالی. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*،۱۱(۴)، ۱۵۸-۱۴۳. بازیابی شده در ۱۲ مرداد ۱۳۹۹ از: http://edu.journals.iau-garmsar.ac.ir/article_538422.html

قنبری، سیروس؛ اردلان، محمدرضا؛ بهشتی‌راد، رقیه؛ سلطانزاده، وحید (۱۳۹۴). اخلاق حرفه‌ای اعضای هیأت‌علمی و رابطه آن با کیفیت آموزش عالی. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۱۰(۲)، ۵۱-۳۹. بازیابی شده در ۱۶ خرداد ۱۴۰۰ از: https://ethicsjournal.ir/article-1-47-fa.html

کاظم‌پور، مریم؛ چوپانی، حیدر؛ رنجبر، مجید؛ هاشمی، سمیه (۱۳۹۷). رابطه متغیرهای سازمانی با اخلاق حرفه‌ای: نقش میانجی اعتماد سازمانی. *فصلنامه اخلاق در علوم و فنّاوری*، ۱۳(۲)، ۱۶۶-۱۵۹. بازیابی شده در ۸ مرداد ۱۳۹۹ از: http://ethicsjournal.ir/article-1-1115-fa.pdf

کلانتری، خلیل (۱۳۸۸). *کتاب‌های پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی- اقتصادی*. تهران: انتشارات فرهنگ سبز.

گودرزی، محمود؛ نظری، رسول؛ احسانی، محمدی (۱۳۹۱). ارائه مدل معادلات ساختاری اثر مهارت‌های ارتباطی بر مهارت‌های مدیریتی مدیران ورزشی. *مجله پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی*، ۱، ۲۰-۱۱. بازیابی

شده در ۶ مرداد ۱۳۹۹ از: http://arsmb.journals.pnu.ac.ir/article_227.html

محمودی، علیرضا (۱۳۸۸). بررسی رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۶، ۷۲-۶۳. بازیابی شده در ۳ مرداد ۱۳۹۹ از http://qje.iau-tnb.ac.ir/article_520717.html

مهاجران، بهناز؛ شهودی، مریم (۱۳۹۳). بررسی مدل ارتباط بین اخلاق حرفه‌ای و معنویت در کار با مسولیت اجتماعی در میان پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر کرمانشاه. *فصلنامه مدیریت پرستاری*، ۳(۲)، ۳۴-۲۰. بازیابی شده در ۱۸ بهمن ۱۳۹۹ از: http://ijnv.ir/article-1-220-fa.html

ناعمی، علی‌محمد؛ داورزنی، مریم (۱۳۹۷). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با رویکرد دینی بر اخلاق حرفه‌ای و اهمال‌کاری شغلی کارکنان علوم پزشکی سبزوار. *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، ۲۵(۲)*، ۲۳۹-۲۳۱. بازیابی شده در ۱۲ بهمن ۱۳۹۹ از: http://jsums.medsab.ac.ir/article_1062.html

نظری، رسول (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی و ارائه مدل. *مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی*، ۳(۲)، ۶۰- ۵۳. بازیابی شده در ۱۲ بهمن ۱۳۹۹ از: http://sportmedia.journals.pnu.ac.ir/article_2498.html

نظری، رسول؛ حمید، قاسمی؛ سهرابی، زهرا (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی، سبک‌های رهبری فرهنگ سازمانی و اثربخشی مدیران در سازمان‌های ورزشی: مدل‌سازی معادلات ساختاری. *پژوهشنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی*، ۲۱، ۱۰۲-۹۳. بازیابی شده در ۱۲ شهریور ۱۳۹۹ از https://dx.doi.org/10.22080/jsmb.2015.952

هومن، حیدرعلی (۱۳۹۷). *مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل*. تهران: سمت.

یزدانی، عفت؛ سلیمان‌پور، محبوبه (۱۳۹۶). رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با کیفیت تدریس اساتید دانشگاه از دیدگاه دانشجویان علوم پزشکی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی*، ۹ (۴)، ۸۹- ۸۲ بازیابی شده در ۵ شهریور ۱۳۹۹ از: http://journal.nkums.ac.ir/article-1-1317-fa.html

Braody, J., Felice, j., & Marshall, S. (2006). Building Better Customer Relationships: Case Studies from Malta and the UK. *Library Management*, (27)6/7, 430-445. http://dx.doi.org/10.1108/01435120610702422

Chawner, B., & Oliver, G. (2013). A Survey of New Zealand Academic Reference Librarians: Current and Future Skills and Competencies. *Australian Academic and Research Libraries*, 44 (1), 29-39. https://doi.org/10.1080/00048623.2013.773865

Chelladurai, P., & Haggerty P. (1991). Measures of Organizational Effectiveness of Canadian Sport Organization. *Canadian Journal of Sport Science*, 1(2), 126-133. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1647858

Gerolimos M., Konsta R. (2008). Librarians Skills and Qualifications in a Modern Informational Environment. *Library Management*, 29(8-9), 691-699. http://dx.doi.org/10.1108/01435120810917305

Kulkarni, M., & Deshpande, N. (2012). Empowering Library Users, Establishing Channel of Communication for Service Quality Expectations of Trainers from Government Administrative Training Institute (ATI) Libraries in India. Available online: https://www.ifla.org/past-wlic/2012/203-kulkarni-en.pdf

Onoyeyan, G., Ajayi, L., Adesina, O., & Bamidele, I. A. (2014). Assessment of Ethical Concerns among Practicing Librarians in Nigeria. *Merit Research Journal of Education and Review*, 2 (4), 077-084. https://meritresearchjournals.org/er/content/2014/April/Onoyeyan%20et%20al.pdf

Shannon, D. M. (2009). Principals' Perspectives of School Librarians. *School libraries worldwide*, 15(2), 1-22. scholarcommons.sc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1010&context=libsci_facpub

Moberg, D., & Seabright, M. (2000). The Development of Moral Imagination. *Business Ethics Quarterly*, 10 (4), 845-884. https://doi.org/10.2307/3857836

The Relationship between Librarians' Communication Skills and Service Quality: Professional Ethics as a Mediator

Rahim Shahbazi*
Abolfzal Ghasemzadeh
Azam Ebrahimi

Azarbaijan Shahid Madani University

Abstract

Introduction: Professional ethics and communication skills of staff are effective in service quality. The purpose of this study is to investigate the mediating role of professional ethics in relation to communication skills dimensions and service quality.

Methodology: This study is applied and descriptive. Also, this research is correlational using structural equation modeling. The population of the study consisted of staff and clients of public libraries of East Azarbaijan province. 200 employees and 1,000 clients (5 clients for each employee) were selected using the Krejcie & Morgan sampling table and simple random sampling. Then, questionnaires were distributed among them. In this research, researcher-made questionnaires of professional ethics with 8 items, communication skills with 26 items and 5 components and quality of service with 10 items were used. These tools were based on Cadozer's professional ethics (2002), Queendom communication skills (2004), and LibQual service quality (2003) Questionnaires, and their reliability coefficients were 0.79, 0.82 and 0.87, respectively. Data were also analyzed using structural equation modeling test and AMOS software.

Findings: The mean score of communication skills, professional ethics and quality of services of the staff of public libraries in East Azarbaijan were 3.59, 3.22 and 3.54, respectively. Also, there is a significant relationship between the variables of

* . rshahbaz@gmail.com

professional ethics and skills of insight into the process (β=0.22, t=3/99), relationship with certainty (β=0.13, t=2/23), ability to receive and send messages (β=0.15, t=3/76) and listening (β=0.21, t=3/84). In addition, there was no significant relationship between the variables of librarian's professional ethics and the quality of their service (β=0.47, t=7/42). Also, the results of structural equation modeling test showed that the proposed model regarding the relationship between communication skills, professional ethics and quality of service employees of public libraries has a goodness of fit (RMSEA=0.052 ،CFI=978 ،GFI=0.972).

Conclusion: The present study is the first to investigate the relationship between three variables of professional ethics, communication skills and service quality using structural equation modeling. Overall, it can be said that communication skills and professional ethics are the essential skills of employees that can affect the quality of service provided. Accordingly, in the process of hiring in various office positions having communication skills and ethics must be considered as factors affecting organizational processes and service quality by managers and planners. Conducting training, interpersonal communication and professional ethics keep up to date public librarians and will be effective.

Keywords: Structural Equation Model (SEM) Approach, Quality of Library Services, Communication Skills, Professional Ethics, Public Libraries